

KEPUASAN DEBITUR UNIT SIMPAN PINJAM SWAMITRA
BENOWO GERSIK

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

ADITYA ARI SANDHI

0912010133/FE/EM

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR

2013

KEPUASAN DEBITUR UNIT SIMPAN PINJAM SWAMITRA
BENOWO GERSIK

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Manajemen



Diajukan Oleh :

ADITYA ARI SANDHI

0912010133/FE/EM

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2013

KEPUASAN DEBITUR UNIT SIMPAN PINJAM SWAMITRA
BENOWO GERSIK

Disusun Oleh:

ADITYA ARI SANDHI
0912010133/FE/EM

Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada Tanggal 31 Mei 2013

Pembimbing Utama

Tim penguji
Ketua

Dr. Prasetyo Hadi, MM

Dr. Prasetyo Hadi, MM
Sekretaris

Dra. Ec. Mei Retno A, Msi
Anggota

Drs. Ec. Bowo Santoso, MM

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”
Jawa Timur

Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, SE, MM
NIP. 19630924 198903 1001

Kepuasan Debitur Usp Swamitra Benowo

Yang Diajukan

Aditya Ari Sandhi
NPM. 0912010133/FE/EM

Telah disetujui untuk ujian skripsi oleh

Pembimbing Utama

Dr. Prasetyo Hadi, Ec, MM
NIP. 196008041989031001

Tanggal

Mengetahui

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”

Jawa Timur

Drs. Ec. Rahman A. Suwaidi, MS
NIP. 196003301986031001

Usulan Penelitian
Kepuasan Debitur Usp Swamitra Benowo

Yang Diajukan

Aditya Ari Sandhi
NPM. 0912010133/FE/EM

Telah diseminarkan dan disetujui untuk menyusun skripsi oleh

Pembimbing Utama

Dr. Prasetyo Hadi, Ec, MM
NIP. 196008041989031001

Tanggal

Mengetahui
Ketua Prodi Studi Manajemen

Dr. Muhadjir Anwar, MM
NIP. 196509071991031001

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Segala puji syukur kepada Tuhan YME yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karuniaNya yang tak terhingga sehingga saya berkesempatan menimba ilmu hingga jenjang Perguruan Tinggi. Berkat rahmatNya pula memungkinkan saya untuk menyelesaikan skripsi dengan judul “KEPUASAN DEBITUR UNIT SIMPAN PINJAM SWAMITRA BENOWO”.

Sebagaimana diketahui bahwa penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk dapat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE). Walaupun dalam penulisan skripsi ini penulis telah mencurahkan segenap kemampuan yang dimiliki, tetapi penulis yakin tanpa adanya saran dan bantuan maupun dorongan dari beberapa pihak maka skripsi ini tidak akan mungkin dapat tersusun sebagaimana mestinya.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak. Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur Surabaya.

3. Bapak. Drs. Ec. H. R.A Suwaidi, MS selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur Surabaya
4. Bapak DR. Muhadjir Anwar, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Bapak Dr. Prasetyo Hadi, Ec, MM. selaku Dosen Pembimbing yang dengan kesabaran dan kerelaan telah membimbing dan memberi petunjuk yang sangat berguna sehingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Kepada Ibu dan ayah, yang memberikan dukungan secara moril maupun materiil sehingga mampu menghantarkan penulis menyelesaikan studinya.
7. Segenap dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjadi Mahasiswa.
8. Segenap staf unit simpan pinjam Swamitra Benowo yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan didalam penulisan skripsi ini, oleh karenanya penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran bagi perbaikan di masa mendatang. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pembaca.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Surabaya, Mei 2013

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAKSI.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	9
2.2. Landasan Teori.....	10
2.2.1. Pengertian Lembaga Keuangan Mikro.....	10
2.2.2. Pengertian Kredit.....	12
2.2.3. Pengertian Jasa dan Layanan.....	13
2.2.4. Kepuasan Pelanggan Atau Konsumen.....	16

2.2.5.	Pengertian Prilaku Konsumen.....	19
2.2.6.	Dimensi Kualitas Jasa.....	22
2.2.7.	Pengelolaan Kualitas Jasa.....	23
2.3.	Kerangka Konseptual.....	25
2.4.	Hipotesis.....	26
BAB	III	METODE PENELITIAN
3.1.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	27
3.2.	Teknik Penentuan Sample.....	28
3.2.1.	Populasi.....	30
3.2.2.	Sample.....	30
3.3.	Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.3.1	Jenis Data.....	31
3.3.2.	Sumber Data.....	32
3.3.3.	Cara Pengumpulan Data.....	32
3.4.	Teknik Analisa Data.....	33
3.5.	Asumsi-Asumsi Dalam SEM.....	35
3.5.1.	Uji Reabilitas dan Uji Validitas.....	36
3.5.2.	Pengujian Hipotesisi dan Kelompok Kausal.....	39
3.5.3.	Pengujian Model Dengan One-Step Approach.....	39
3.5.4.	Pengujian Model Dengan Two-step Approach.....	39

3.3.5.	Evaluasi Model.....	41
BAB IV	HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN	
4.1	Deskripsi Obyek Penelitian.....	45
4.1.1.	Sejarah Singkat USP Swamitra.....	46
4.1.2.	Produk USP Swamitra.....	47
4.2.	Deskripsi Hasil Penelitian.....	49
4.2.1.	Tangible.....	49
4.2.2.	Reability.....	49
4.2.3.	Responsiveness.....	51
4.2.4.	Assurance.....	52
4.2.5.	Empathy.....	53
4.2.6.	Kualitas Layanan.....	54
4.2.7.	Kepuasan Konsumen.....	55
4.3.	Asumsi-Asumsi Structural Equation Modeling.....	56
4.3.1.	Uji Validitas dan Reabilitas.....	56
4.3.2.	Uji Multivariate Outlier.....	57
4.3.3.	Uji Construct Reability dan Variance Extracted.....	58
4.3.4.	Multycolearity Atau Singularity.....	60
4.3.5.	Uji Normalitas.....	60
4.4.	Analisa Model SEM.....	61

	4.4.1. Uji Unidimensionalitas.....	66
	4.4.2. Uji Hipotesis.....	69
	4.5. Pembahasan.....	69
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	5.1 Kesimpulan.....	70
	5.2. Saran.....	70

KEPUASAN DEBITUR UNIT SIMPAN PINJAM SWAMITRA BENOWO GERSIK

Oleh:

ADITYA ARI SANDHI

0912010133

Abstraksi

Dunia pemasaran yang semakin kompetitif menuntut perusahaan untuk memiliki keunggulan daya saing. Untuk tetap bertahan dalam dunia pemasaran yang semakin cepat berubah maka perusahaan dituntut untuk semakin bekerja keras, pintar, dan kreatif. Disisi lain pelanggan dihadapkan pada berbagai macam pilihan produk serta loyalitas debitur unit simpan pinjam swamitra Benowo. Tujuan pada penelitian ini adalah untuk menganalisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Debitur Unit Simpan Pinjam Swamitra Benowo Gersik.

Penelitian ini menggunakan variabel independen Kualitatif layanan lima dimensi yaitu (X1) Tangible, (X2) Empathy, (X3) Responsivenees, (X4) Reability, (X5) Asurance, dan variabel dependen (Y) Kepuasan Pelanggan.

Menggunakan skala sematic differensial, Tanggapan pernyataan tersebut dinyatakan dengan memberi skor yang berada pada rentang nilai 1 sampai dengan 5 pada masing-masing debitur. Populasi pada penelitian ini adalah jumlah seluruh debitur unit simpan pinjam Swamitra Benowo Gersik. Teknik pengambilan sample ini adalah Non Probabilistic Sampling dengan teknik Purposive Sampling dengan jumlah responden 119 debitur unit simpan pinjam Swamita Benowo Gersik data yang digunakan adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari jawaban para responden dengan menggunakan media quisioner. Teknik pengumpulan data melalui quisioner. Pengelolaan data yang diperoleh dengan menggunakan metode analisis permodelan SEM (Structural Equation Modeling).

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sektor Usaha Kecil dan Menengah (UKM) memang masih menjadi primadona Bank dalam memberikan kreditnya. Sejak krisis moneter sebelas tahun lalu, sektor Usaha Kecil dan Menengah masih menjadi mesin laba bagi perbankan. Dipilihnya Usaha Kecil dan Menengah dalam penyaluran kredit perbankan karena penyebaran risikonya yang tersebar ke banyak nasabah. Ini sesuai dengan sifat kredit usaha kecil dan menengah yang kecil-kecil dan tersebar ke beberapa nasabah. Kredit usaha kecil dan menengah berbeda dengan kredit korporasi. Kredit korporasi membutuhkan nominal kredit yang besar, sehingga risikonya tidak tersebar ke beberapa nasabah. Jika nasabah besar tersebut macet, kredit macet di perbankan pun akan besar. Hal itu pada akhirnya akan memengaruhi non performing loans (NPL) bank tersebut. Kredit UKM dari tahun ke tahun terus meningkat. Berdasarkan data Bank Indonesia (BI), posisi kredit usaha kecil menengah Bank umum menurut kelompok Bank, per Mei 2012, sebagai berikut:

1. Bank Persero.

Sampai dengan Mei 2012, kredit usaha kecil dan menengah yang disalurkan Bank Persero sebesar Rp 69,31 triliun atau naik Rp13,03 triliun dari Mei 2011 sebesar Rp 56,28 triliun.

2. Bank Pembangunan Daerah (BPD).

Sampai dengan Mei 2012, kredit usaha kecil dan menengah yang disalurkan Bank pembangunan daerah sebesar Rp 19,90 triliun atau naik Rp 3,80 triliun dari Mei 2011 sebesar Rp 16,10 triliun.

3. Bank Swasta Nasional (BSN).

Hingga Mei 2012, kredit usaha kecil dan menengah yang disalurkan bank swasta nasional sebesar Rp 30,11 triliun atau naik Rp 4,01 triliun dari Mei 2011 sebesar Rp 26,10 triliun.

Dari data di atas terlihat bahwa Bank Persero masih mendominasi dalam hal pemberian kredit usaha kecil dan menengah. Posisi berikutnya ditempati BSN, diikuti BPD.. Kendati . Lembaga keuangan mempunyai fungsi sebagai intermediasi yang sangat berperan dalam sektor perekonomian. Hal ini didukung oleh kebijakan Gubernur Bank Indonesia pada tahun 2007 bahwa merupakan kewajiban bagi setiap Bank untuk melakukan pembinaan kepada usaha produktif di suatu wilayah dan mengarahkan penyaluran kredit kepada sektor usaha kecil dan menengah produktif dalam rasio tertentu karena sektor usaha kecil dan menengah memberikan kontribusi yang besar di Indonesia. (InfoBank, 2012). Perkembangan usaha kecil dan menengah seiring dengan perkembangan Lembaga Keuangan Mikro (LKM) dalam memanfaatkan pinjaman sebagai pendukung pengembangan usahanya. Hal ini dapat menimbulkan persaingan tidak hanya dari industri perbankan, melainkan juga dari lembaga keuangan lainnya yang dapat menjadi alternatif bagi masyarakat

dalam melakukan pembiayaan. Oleh karena itu, Bank Indonesia akan terus memberikan perhatian terhadap usaha kecil dan menengah dengan lebih besar pada tiga hal utama yaitu permodalan, kualitas sumber daya manusia (SDM), dan cakupan pelayanan (InfoBank, 2012). Jika dilihat dari jangkauan pelayanan atau jumlah unit lembaga (Tabel 1), lembaga keuangan mikro yang berkembang adalah Koperasi Unit Desa (KUD) dan Unit Simpan Pinjam (USP) dengan jumlah 20.818 unit di Pulau Jawa. Urutan kedua adalah Unit Ekonomi Desa Simpan-Pinjam (UEDSP) sebanyak 7.656 unit dan yang ketiga adalah Badan Kredit Desa (BKD) sebanyak 5.345 unit. Dari ketiga lembaga tersebut, yang mendominasi adalah lembaga keuangan khususnya micro-non bank. Jumlah unit lembaga tersebut lebih besar jika dibandingkan lembaga keuangan micro-bank seperti unit BRI yang telah diakui sebagai The Biggest Micro Banking in The World dengan jumlah 2.448 unit

Perkembangan UKM seiring dengan perkembangan Lembaga Keuangan Mikro (LKM) dalam memanfaatkan pinjaman sebagai pendukung pengembangan usahanya. Hal ini dapat menimbulkan persaingan tidak hanya dari industri perbankan, melainkan juga dari lembaga keuangan lainnya yang dapat menjadi alternatif bagi masyarakat dalam melakukan pembiayaan. Oleh karena itu, Bank Indonesia akan terus memberikan perhatian terhadap usaha kecil dan menengah dengan lebih besar pada tiga hal utama yaitu permodalan, kualitas sumber daya manusia (SDM), dan cakupan pelayanan (InfoBank, 2008).

Dalam menyikapi trend lembaga keuangan yang ada sekarang, Bank Bukopin juga telah membangun jaringan micro-banking yang diberi nama Swamitra. Latar belakang pendirian micro-banking (swamitra) adalah sebuah konsep terobosan dari Bank Bukopin, yang memungkinkan Koperasi dan Lembaga Keuangan Mikro mengatasi masalah kelangkaan modal, kepercayaan dan manajemen melalui kerjasama Kemitraan dengan Bank Bukopin menggunakan teknologi mutakhir untuk menjamin pelayanan yang professional serta jaringan pelayanan yang terpadu.

Definisi Swamitra sendiri adalah nama dari suatu bentuk kerjasama atau kemitraan antara Bank Bukopin dengan Koperasi untuk mengembangkan serta memodernisasi usaha simpan pinjam melalui pemanfaatan jaringan teknologi (network) dan dukungan sistem manajemen sehingga memiliki kemampuan pelayanan transaksi keuangan yang lebih luas, dengan tetap memperhatikan peraturan Perundang-Undangan yang berlaku. Kerjasama atau kemitraan yang dibangun didasarkan pada pertimbangan kepentingan yang sama untuk menciptakan nilai tambah bagi kedua belah pihak, baik bagi Koperasi ataupun Bank Bukopin. (www.bukopin.co.id)

Tetapi dengan seiring berjalanya waktu persaingan lembaga mikro (koperasi) semakin ketat dengan munculnya pesaing baru dan dengan strategi dan keunggulan masing masing diantaranya memberikan bunga rendah, pelayanan yang baik dari segi sumber daya manusia maupun fasilitas.

Masalah yang dihadapi oleh pihak Usp Swamitra Benowo ditunjukkan dengan adanya keluhan para pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Seperti pada calon nasabah yang akan mengajukan pinjaman akan melewati proses yang cukup lama dan berbelit calon nasabah akan di wawancara dan di mintai beberapa persyaratan, seperti tagihan rekening listrik, struk penghasilan perbualan, jaminan yang akan di berikan, tempat kantor pelayanan yang sempit sehingga mengganggu kenyamanan ,hingga staff karyawan yang kurang cekatan dan cepat dalam menangani kreditur yang datang . hal ini bisa dilihat dari peningkatan jumlah debitur yang komplain setiap tahunnya seperti pada tabel berikut :

Gambar 1.1 Tabel Komplain Debitur

Tahun	Jumlah Debitur yang komplain
2010	14
2011	23
2013	24

(Sumber : Usp Swamitra Benowo, 12-02-2013)

Hal ini mulai dirasa oleh pihak Usp Swamitra Benowo yang pada awal di dirikan Usp Swamitra pada dua tahun awal mengalami peningkatan kini mengalami kemerosotan dan hal ini dapat di lihat di table berikut :

Gambar 1.2 Tabel nominal Kredit per tahun Usp Swamitra Benowo

Tahun	Jumlah kreditur	Jumlah nominal kredit yang dikeluarkan per tahun
2010	123	2,240,000,000
2011	114	1,954,000,000
2012	106	1,860,000,000

(Sumber : Usp Swamitra Cabang Benowo,12-02-2013)

Dengan adanya kekurangan-kekurangan yang terjadi pada Usp Swamitra Benowo tersebut diharapkan pelayanan yang akan datang dapat diperbaiki lagi.

Tahunya maka untuk mengatasi masalah tersebut perlu diadakanya penelitian terhadap pengaruh kualitas layanan terhadap debitur. Untuk memahami adanya perilaku konsumen bukan suatu hal yang mudah dikarenakan adanya faktor faktor yang berpengaruh dimana faktor tersebut saling berhubungan antara satu dengan yang lainnya. Dengan banyaknya faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Untuk mencapai kepuasan ini maka diperlukan adanya pelayanan yang terbaik. Yang mana faktor yang mempengaruhi kualitas layanan ini terdiri dari 5 dimensi yaitu : Tangible, Emphaty, Responsivenees, Reability, Assurance, . Oleh karena itu pihak pengelola perlu mengkaji dimensi tersebut agar dapat memaksimalkan kepuasan dan sekaligus sebagai dasar penentu kebijakan serta strategi pemasaran di masa yang akan datang.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka dapat kita tarik suatu perumusan masalah yaitu apakah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan debitur di koperasi unit simpan pinjam Swamitra cabang Benowo.

1.3. Tujuan Penelitian

Dengan berdasarkan perumusan masalah diatas dapat disusun tujuan penelitian yaitu untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan di koperasi Usp Swamitra cabang Benowo.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi Swamitra dalam menentukan keputusan yang berorientasi konsumen, serta menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan keputusan pengembangan kualitas pelayanan.

2. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan informasi yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya oleh generasi selanjutnya.

.